

На правах рукописи

ЛЕВАШОВ АРКАДИЙ МИХАЙЛОВИЧ

**ОПТИМИЗАЦИЯ ОБЩЕНИЯ ОФИЦЕРОВ НАЛОГОВОЙ
ПОЛИЦИИ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ПОДГОТОВКИ**

Специальность 19.00.13- психология развития, акмеология

**Автореферат
диссертации на соискание ученой степени
кандидата психологических наук**

Москва, 1999

Работа выполнена на кафедре акмеологии и психологии профессиональной деятельности Российской академии государственной службы при Президенте РФ

Научный руководитель: кандидат психологических наук, доцент
Кандыбович Сергей Львович

Официальные оппоненты: доктор психологических наук, профессор
Лаптев Леонид Григорьевич;
кандидат психологических наук
Семочкин Александр Михайлович

Ведущая организация: **Институт молодежи**

Защита состоится «___» _____ **1999** г. в ____ час. на заседании диссертационного Совета Д-151.04.21 в Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации по адресу 117606, Москва, проспект Вернадского, 84, корпус 1, ауд. 3350.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке РАГС.

Автореферат разослан «___» _____ **1999** г.

Ученый секретарь
диссертационного Совета
доктор психологических наук

В.Г.Асеев

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Актуальность проблемы исследования

Развитие и эффективное использование человеческих ресурсов, повышение компетентности и профессионализма - одно из основных условий решения сложных и ответственных задач, стоящих перед офицерским составом налоговой полиции. В условиях активных социально-экономических преобразований особенно важным является формирование социально развитой, зрелой в гражданском, профессиональном и нравственном отношении личности. Необходимым средством и условием, обеспечивающим достижение этой цели, является общение между людьми.

Как отмечал Б.Ф.Ломов, общение выступает важнейшим компонентом данного процесса, как самостоятельная и специфическая форма активности субъекта, ее результат - это не преобразованный предмет (материальный или идеальный), а отношение с другим человеком, с другими людьми.

Значимость общения в профессиональной деятельности офицера налоговой полиции обуславливается следующими обстоятельствами:

- в межличностном общении осуществляется всесторонний обмен опытом, результатами профессиональной деятельности;
- в общении формируется общность настроений, взглядов, достигается взаимопонимание, вырабатываются привычки и традиции;
- в непосредственном общении постигаются мотивы действий, установки, появляется возможность прогнозирования действий, отношений сторон в будущем;
- общение также дает возможность влиять в известной степени на мотивы, цели, ценности другого человека.

Тем не менее, проведенный нами опрос показал, что 56,6% работников налоговой полиции испытывают трудности в общении, 42,5% хотели бы получить знания, как улучшить свои взаимоотношения с окружающими, в том числе и в профессиональной деятельности, а 38,2% отметили, что

решать эту проблему необходимо еще в ходе профессиональной подготовки специалиста¹.

В этой связи особую важность приобретает внедрение целостной системы обучения общению офицеров налоговой полиции как в процессе их профессиональной подготовки, так и в ходе непосредственной профессиональной деятельности. В этом процессе большую роль способны сыграть методы, ориентированные на личностный подход к образованию офицерских кадров, индивидуальные технологии обучения офицеров навыкам продуктивного общения.

Состояние разработанности проблемы исследования. Категория общения была и остается предметом специального анализа в философии (Л.П. Буева, И.И. Барсуков, Ф.И. Макаров, Б.Д. Парыгин, Ю.М. Смоленцев, Ф. М. Соковин и др.), социологии (Г.В. Булацкий, М.С. Коган, И.С. Кон, Ю.Д. Прилюк, Н.В. Теслюк и др.), психологии (Б.Г. Ананьев, Г.М. Андреева, А.Г. Асмолов, А.А. Бодалев, А.Д. Глоточкин, А.И. Гончаров, В.В. Девятко, М.И. Дьяченко, Н.Ф. Ильин, С. Л. Кандыбович, А.Г. Ковалев, В.А. Кольцова, Е.С. Кузьмин, А.А. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, А.Ю.Панасюк, А.В. Петровский, Л.А.Петровская, И.В. Страхов, Э.П. Утлик, Л.М. Фридман, Н.Ф. Феденко, А.Ф. Шикун, И.М. Юсупов и др.) педагогике (А.В. Барабанщиков, А.Н. Капустин, Т.Е. Конникова, А.В. Мудрик, С.С. Муцинов, В.Н. Мушкатов, А.И. Щербаков и др.), психолингвистике (А.П. Василевич, А.А. Леонтьев, Р.М. Фрумкина и др.), психотерапии (В.Н. Мясищев, В.Л. Леви, А.Б. Добрович), а также в биологии, медицине, этнографии и др.

Вместе с тем, проведенный анализ указывает на отсутствие единой точки зрения на явления, определяющие сущность феномена общения, его специфики в деятельности профессионала налоговой полиции. Это относится к обоснованию критериев и показателей эффективности общения, классификации трудностей общения, изучению его особенностей для конкретной профессиональной группы - офицеры налоговой полиции -, к разработке конкретных технологий формирования навыков эффективного

¹ По данным опроса 170 специалистов налоговой полиции, 1998г.

общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки.

Отмеченное выше обусловило выбор темы исследования и определило его конкретное содержание.

Цель исследования состоит в выявлении психолого-акмеологических факторов эффективного межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки и разработке конкретных технологий его оптимизации.

Объект исследования - межличностное общение офицеров налоговой полиции.

Предмет исследования - пути оптимизации межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе профессиональной подготовки.

Гипотезы исследования

Эффективная профессиональная деятельность офицера налоговой полиции предполагает в качестве основного условия владение навыками продуктивного межличностного общения и взаимодействия, специфика которого проявляется в непосредственно-личностном и интенсивном характере взаимодействия с людьми в процессе выполнения служебных задач, что с необходимостью должно учитываться в ходе профессиональной подготовки.

Оптимизация межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки может быть обеспечена за счет использования специально разработанных технологий, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия в процессе их будущей профессиональной деятельности.

Эффективным средством повышения успешности межличностного общения выступает анализ типичных трудностей, возникающих в ходе реализации основных профессиональных функций налогового полицейского, требующих общения и взаимодействия с другими людьми, его социальным окружением, а также специально организованный психолого-акмеологический тренинг целевой направленности, ориентированный на позитивные изменения дифференцированности межличностного воспри-

ятия, повышение адекватности в использовании средств межличностной коммуникации и степени взаимопонимания в ситуации общения.

В рамках цели и выдвинутых гипотез определены задачи исследования:

1. Проследить генезис проблемы исследования, изучить сущность межличностного общения офицеров налоговой полиции.
2. Исследовать психолого-акмеологическое содержание и факторы, обеспечивающие эффективное межличностное общение офицеров налоговой полиции.
3. Обосновать пути наиболее продуктивного развития межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их подготовки к конкретной профессиональной деятельности.
4. С учетом выявленных содержательных характеристик и факторов разработать конкретные научно-практические рекомендации по оптимизации межличностного общения офицера в процессе его профессиональной подготовки.

Методологическую основу исследования составили научные положения о диалектическом характере социальных отношений, развитии и формировании личности в деятельности и общении (К.А.Абульханова-Славская, Б.Г.Ананьев, В.В.Давыдов, А.Н.Леонтьев, С.Л.Рубинштейн, Д.Б.Эльконин и др.); психологические теории развития личности в процессе общения (Б.Г.Ананьев, Л.С.Выготский, А.В.Петровский, С.Л.Рубинштейн и др.); положения отечественной психологии и педагогики о закономерностях формирования потребностей, интересов, мотивов, целей, установок и ценностных ориентаций в процессе общения (И.С.Кон, Д.Н.Узнадзе и др.).

Теоретическую основу составили: психолого-акмеологическая концепция: целостного развития личности, как субъекта профессиональной деятельности (Б.Г.Ананьев, А.А.Бодалев, А.А.Деркач, Н.В.Кузьмина), положения о системообразующем характере общения в процессе развития личности, взаимосвязи общения и отношения (Б.Ф.Ломов, К.К.Платонов, С.Л.Рубинштейн).

Диссертация выполнена в русле психолого-акмеологических исследований (К.А.Абульханова, Б.Г.Ананьев, А.А.Бодалев, А.А.Деркач, А.С.Гусева, В.Г.Зазыкин, П.А.Корчемный, Н.В.Кузьмина, Л.Г.Лаптев, В.Г.Михайловский, А.Ю.Панасюк, Ю.В.Синягин, С.И.Съедин, Е.А.Яблокова и др.) и исследований, посвященных проблеме межличностного общения (Г.М.Андреева, А.В.Барабанщиков, А.Д.Глоточкин, А.И.Гончаров, В.В.Девятко, М.И.Дьяченко, Н.Ф.Ильин, А.Н.Капустин, А.Г.Ковалев, В.А.Кольцова, Т.Е.Конникова, Е.С.Кузьмин, А.А.Леонтьев, Б.Ф.Ломов, А.В.Мудрик, С.С.Муцинов, В.Н.Мушкатов, А.В.Петровский, Л.А.Петровская, И.В.Страхов, Л.М.Фридман, Н.Ф.Феденко, А.Ф.Шикун, И.М.Юсупов и др.).

В исследовании был использован комплекс **научных методов**.

Эмпирические методы: констатирующий эксперимент, включенное наблюдение, опрос, анкетирование и тестирование, самоотчеты и формирующая работа, реализуемая средствами психолого-акмеологического тренинга целевой направленности, психологического практикума, контент-анализ, метод экспертных оценок, качественный анализ. При обобщении и анализе материалов экспериментальной работы использовались **методы статистической обработки данных:** корреляционный и факторный анализ с применением статистических пакетов «Excel», «Statistica for Windows 95».

Эмпирическая база и этапы исследования: основная работа над вышеуказанной темой охватывает пятилетний период. База и конкретное содержание исследования на различных его этапах определялись многообразием решаемых задач и многоаспектностью изучаемой проблемы. В исследовании приняли участие: офицеры налоговой полиции (128 чел.), студенты вузов (106 чел.), их преподаватели (36 чел.), а также сотрудники налоговой полиции и люди, с которыми работают офицеры.

Общая численность охваченных эмпирическим исследованием составила более 370 человек.

На первом этапе исследования (1995-1996гг.) была изучена философская, социально-психологическая, акмеологическая литература по проблеме исследования, разработана теоретико-методологическая основа

реализации психолого-акмеологического подхода в решении поставленных задач.

На втором этапе (1996--1997) продолжалось изучение литературы; разработаны и апробированы формы и методы констатирующей стадии эксперимента, исследованы особенности межличностного взаимодействия и трудности общения в изучаемой группе. Результатом этого этапа стали конкретизация задач и гипотез исследования, разработка программы формирующего эксперимента и методики исследовательской работы.

На третьем этапе исследования (1997-1998) осуществлялась разработка и экспериментальная апробация программы формирующего эксперимента и методик исследовательской работы, проводился анализ и обобщение полученного научного материала.

На четвертом этапе (1998- 1999) проведено обобщение полученных данных и результатов, определение перспектив дальнейшего исследования проблемы, разработка практических рекомендаций. Результатом этой работы стала публикация статей по изучаемой проблеме.

Основные научные результаты, полученные лично соискателем, и их научная новизна

В результате анализа генезиса проблемы, теоретико-методологических основ и современных подходов уточнены сущность и содержание эффективности межличностного общения офицеров налоговой полиции. С позиций специфики профессиональной деятельности определены психологические факторы эффективного межличностного общения, изучены трудности и специфические особенности этой деятельности, что позволило классифицировать их для последующего использования в системе подготовки офицеров налоговой полиции.

В ходе проведенного анализа выявлены две группы трудностей (первичные и вторичные), влияющие на эффективность межличностного общения офицера налоговой полиции и различающиеся по их причинной обусловленности. Первичные трудности в большей степени определяются биологическими и психофизиологическими свойствами человека. К ним относятся - робость, застенчивость, тревожность, подозрительность, мнительность, боязнь новых контактов, агрессивность, импульсивность. Вто-

ричные трудности в большей степени носят психогенный и социогенный характер.

Показано, что ко вторичным трудностям относятся неадекватная самооценка, психологическая защита, неадекватный индивидуальный стиль общения, барьеры в общении (коммуникативные, смысловые, лингвистические). Причинами этих трудностей выступают просчеты воспитания (грубость, невоспитанность), социальные ситуации общения (сверхинтенсивность профессионального общения, социальная изоляция), неудачный опыт эмоциональных и социальных контактов.

Доказательно представлено, что психологическими факторами эффективности межличностного общения офицера налоговой полиции являются: взаимопонимание в общении, дифференцированность межличностного восприятия, владение средствами установления контакта с людьми, способность регулировать межличностные отношения, точность межличностного восприятия, способность к самопереживанию, легкость установления контактов с другими людьми, способность и умение формировать доверительные контакты, настроенность на психологический контакт, выразительность интонации в речевой деятельности, открытость, способность к рефлексии, ориентация на вовлечение в общение (заражение), жестикуляция.

Экспериментально доказано, что оптимизация межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе их профессиональной подготовки может быть обеспечена за счет использования специально разработанных технологий, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия в процессе их будущей профессиональной деятельности, таких как психолого-акмеологический тренинг целевой направленности, ориентированный на развитие перцептивных и коммуникативных способностей налогового полицейского.

Показано, что методика тренинга, основанная на моделировании процесса разрешения трудностей в межличностном общении офицера налоговой полиции, и представляющая собой особым образом организованное взаимодействие членов малой группы через развитие у личности ком-

петентности в общении, является эффективным средством развития навыков межличностного общения.

Практическая значимость результатов исследования

Полученные в настоящем исследовании результаты, выступили основой разработки практических рекомендаций по формированию эффективного межличностного общения офицера налоговой полиции с учетом специфики его профессиональной деятельности.

Выводы и рекомендации проведенного исследования по эффективности межличностного общения офицеров могут быть использованы в учебном процессе подготовки офицеров налоговой полиции.

Предложенный подход позволил диагностировать трудности в межличностном общении и разработать конкретные рекомендации для офицеров, направленные на формирование навыков эффективного взаимодействия в процессе их профессиональной деятельности. В целях оптимизации межличностного общения большое практическое значение имеет психолого-акмеологический тренинг целевой направленности, ориентированный на развитие перцептивных и коммуникативных способностей налогового полицейского.

Полученные данные исследования могут быть использованы образовательными органами подготовки и переподготовки офицеров налоговой полиции, при определении содержания специальных тем, посвященных изучению общения офицера.

Надежность и достоверность результатов исследования обеспечивались исходными общеметодологическими позициями, применением апробированного инструментария, репрезентативностью выборки исследований, разнообразием исследовательских процедур и приемов, их взаимодополняемостью, многочисленной проверкой данных, математическими методами обработки и анализа данных с помощью различных компьютерных программ, а также апробацией материалов в ходе специальных курсов подготовки офицеров налоговой полиции.

Апробация и внедрение результатов исследования

Теоретические и экспериментальные результаты исследования на отдельных его этапах докладывались и обсуждались на заседаниях про-

блемных групп кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности РАГС, ряде научно-практических конференций (Москва, 1997-1999гг.; Калуга, 1998 и др.

По теме диссертации опубликовано 3 научных работы.

Результаты исследования нашли свою реализацию в системе подготовки кадров налоговой полиции, в практике работы ряда налоговых инспекций г.Москвы.

Результаты проведенной работы использовались при диагностике развития навыков общения офицеров налоговой полиции г.Москвы с последующим анализом и рекомендациями по оценке их управленческого потенциала.

Материалы исследования составили основу спецкурса «Психологические факторы успешного общения» (18 час.).

Положения выносимые на защиту

Владение навыками продуктивного межличностного общения и взаимодействия, проявляющееся в непосредственно-личностном и интенсивном характере взаимодействия с людьми в процессе выполнения служебных задач, выступает важной составляющей структуры профессионализма офицера налоговой полиции, определяющей эффективность его профессиональной деятельности.

Эффективность межличностного общения офицера налоговой полиции выражается в мере поэтапного достижения и поддержания психологической близости с партнером по общению путем согласования и корректировки целей, умений и состояний, способов взаимодействий в соответствии с меняющимися обстоятельствами.

Использование в процессе профессиональной подготовки офицеров налоговой полиции специально разработанных технологий, направленных на формирование навыков эффективного взаимодействия в процессе будущей профессиональной деятельности, может обеспечить оптимизацию межличностного общения офицеров налоговой полиции и соответственно выступить предпосылкой их продуктивной профессиональной работы.

Психологическими факторами эффективности межличностного общения офицера налоговой полиции являются: степень взаимопонимания в

общении, дифференцированность межличностного восприятия, владение средствами установления контакта с людьми, способность регулировать межличностные отношения, адекватность межличностного восприятия, способность к самопереживанию, легкость установления контактов с другими людьми, способность и умение формировать доверительные контакты, настроенность на психологический контакт, выразительность интонации в речевой деятельности, открытость, способность к рефлексии, ориентация на вовлечение в общение (заражение).

Повышение эффективности межличностного общения в процессе профессиональной подготовки может быть обеспечено:

- за счет анализа типичных трудностей, возникающих в ходе реализации основных профессиональных функций налогового полицейского, требующих общения и взаимодействия с другими людьми, его социальным окружением;
- путем разработки и использования специально организованного психолого-акмеологического тренинга целевой направленности, ориентированного на развитие перцептивных и коммуникативных способностей.

Структура диссертации

Работа состоит из введения, двух глав, выводов и заключения, списка литературы, включающего 266 наименований работ отечественных и зарубежных авторов и приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Одной из основных задач, определяющих подготовку и переподготовку кадров налоговой полиции, является оптимизация межличностного общения и взаимодействия. Проблема общения офицеров налоговой полиции рассматривается нами в контексте профессиональной деятельности сотрудника налоговой полиции, что предполагает психолого-акмеологическое исследование особенностей их профессиональной деятельности, выделения специфических требований профессии к личност-

ным качествам, обеспечивающим наибольшую эффективность в ситуациях общения.

Категория общения традиционна для отечественной психологической науки, ее центральное, "базовое", по выражению Б.Ф.Ломова, положение в психологической науке можно сопоставить лишь с такими категориями, как отношение, личность, деятельность. Совершенно очевидно, что в психологической науке и практике она является узловой системообразующей категорией, поскольку позволяет объяснить многие феномены взаимодействия между людьми в процессе деятельности.

С расширением и развитием теоретических, экспериментальных и прикладных исследований в последние годы значительно усиливается интерес к соотношению категорий общение, отношение, деятельность, в рамках сравнительного анализа, а также развиваются представления о соотношении таких фундаментальных категорий, как деятельность и общение (Г.М.Андреева, А.В.Барабанщиков, А.Д.Глоточкин, А.И.Гончаров, В.В.Девятко, М.И.Дьяченко, Н.Ф.Ильин, А.Н.Капустин, А.Г.Ковалев, В.А.Кольцова, Т.Е.Конникова, Е.С.Кузьмин, А.А.Леонтьев, Б.Ф.Ломов, А.В.Мудрик, С.С.Муцинов, В.Н.Мушкатов, А.В.Петровский, Л.А.Петровская, И.В.Страхов, Л.М.Фридман, Н.Ф.Феденко, А.Ф.Шикун, И.М.Юсупов и др.).

Теоретико-методологический анализ и проведенное эмпирическое исследование позволили уточнить представления о сущности, структуре и функциях межличностного общения, выявить его стадии и взаимопереходы, раскрыть необходимые и достаточные условия успешности в ходе выполнения профессиональных задач через детальный анализ соотношения родственных, но не совпадающих понятий - общение и отношение, отношение и установка, отношение и оценка, отношение и самоотношение, общение и коммуникация, общение и взаимодействие.

Традиционно в психологической науке выделяется несколько видов межличностного общения. Так, в зависимости от числа участников и пространственно-временных особенностей человеческих контактов выделяется: общение человека с самим собою, в диаде (парное взаимодействие),

внутригрупповое и межгрупповое общение (В.С.Агеев, Г.М.Андреева, А.И.Донцов, Л.А.Петровская и др.).

По формам межличностное общение разделяется на контактное и опосредованное, формальное (ролевое, деловое, функциональное) и неформальное. Выделение формального и неформального общения, принятие этих обозначений предпочтительнее, чем использование терминов официальное и неофициальное общение. Формальное - неформальное общение различаются степенью включённости межличностных отношений, учётом индивидуальных, личностных особенностей партнёра, мерой, использованием арсенала способов психологического (а не служебного, нормативного, институционального) воздействия.

Связи налогового полицейского в ходе практической деятельности как по "горизонтали" (в диадах, триадах) со своими сотрудниками (гражданами), так и по "вертикали" (в случае самостоятельных действий) с вышестоящим должностным лицом регламентированы должностными инструкциями.

Для коллектива в целом (в диадах, триадах) большую степень значимости приобретает успешное выполнения налоговым полицейским своих задач и полная мера его ответственности при действиях самостоятельно. Это дает хорошую возможность для проявления индивидуальных особенностей и творчества в работе.

Разработанные теоретико-методологические основы изучения проблемы развития навыков эффективного межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе его целевой подготовки обоснованно можно считать акмеологическими. Именно они позволяют исследовать данную проблему в совокупности основных реально существующих связей и выявить ее закономерности, механизмы, условия и факторы как целостного феномена. Отсюда, исходя из целей и задач профессиональной подготовки офицера налоговой полиции, критерии, показатели и уровни его оптимальности должны характеризовать не только учебно-познавательную деятельность субъектов, но и психотехнологическую, коррекционную, связанную с формированием определенной системы средств профессиональной деятельности, которая разворачивается как процесс взаимодействия с

другим, в котором налоговый полицейский решает целый ряд проблем, предусмотренных его функциональными обязанностями.

Решение психологических проблем, согласованных со спецификой профессиональной деятельности, практически формирует ее компоненты. Психотехнологии развития личности профессионала как субъекта деятельности определяют стратегическую концепцию профессионального облика будущего специалиста как с точки зрения профессиональной деятельности, так и в аспекте необходимых процедур развития. Она как бы воплощает в себе потенциальную конструкцию профессиональной деятельности, где в качестве ведущего психологического компонента является профессиональное общение. Соответственно, критерии, показатели и уровни профессионального развития личности офицера налоговой полиции должны соотноситься с критериями и показателями продуктивности профессиональной деятельности. Это позволяет нам использовать в исследовании такие базовые понятия акмеологической науки, как “профессионализм личности”, “продуктивность деятельности”.

В акмеологии профессионализм деятельности специалиста включает систему психологических показателей, предложенных авторским коллективом ученых под руководством А.А. Деркача, как определенные качественные характеристики, но уже собственно акмеологические: открытость для освоения нового знания; интегративный подход к выработке оптимальной модели, алгоритма и технологии работы; способность к объективной самооценке; гибкость в принятии решения; многовариативность выбора; самоанализ в процессе труда, потребность в поиске, овладении инновационными подходами; профессиональная процессуальная самоактуализация; сочетание конкретной профессиональной направленности и эмпатии во взаимоотношениях с другим; социально-ценностный комплекс гуманистических идей для творческой саморазвивающейся личности профессионала; способность актуализироваться и рефлексироваться в профессиональной деятельности и др. Важность данных акмеологических инвариант подчеркивают А.С.Анисимов, А.С.Гусева, А.А.Деркач, В.Г.Зазыкин, А.К.Маркова, Е.А.Яблокова и др.

Поскольку за основу были взяты акмеологические критерии и показатели, как отмечено выше, а они в первую очередь связаны с профессионализмом личности и профессионализмом деятельности, их содержание будет отражать степень овладения специалистом налоговой полиции теоретических знаний, средств и психотехнологий эффективного межличностного общения для решения профессиональных задач, значимых для общества.

Профессия налогового полицейского предъявляет особые требования к общительности и стилю поведения. В первую очередь, это высокая степень компетентности в общении с различными людьми в различных условиях. Кроме того, высокое качество работы налогового полицейского обусловлено не только уровнем профессионализма и опыта, но и во многом его мировоззренческой позицией, в основе которой лежит его положительное отношение к государственной службе вообще и к службе в налоговой полиции в частности, а также мотивы его трудовой деятельности, наличие склонностей, интересов, увлечений, позитивных ценностных ориентаций.

Как показывают исследования, наиболее привлекательными сторонами профессиональной деятельности являются:

- высокий уровень социальной значимости и востребованности профессии в современных условиях;
- особый статус налоговой полиции как специфического компонента правоохранительных органов;
- стабильность налоговой полиции как социального института;
- высокая и более перспективная по сравнению с другими рабочими профессиями в регионе оплата труда и система компенсаций;
- гарантии трудовой занятости при добросовестном отношении к выполнению своих обязанностей.

К наименее привлекательным сторонам профессии можно отнести :

- ненормированность рабочего дня;
- значительный объём выполняемой работы;
- наличие потенциальной опасности для здоровья и жизни и др.

Основное место в деятельности сотрудников налоговой полиции занимают контакты с различными людьми. Решение служебно-оперативных задач происходит в процессе каждодневного и интенсивного общения, разнообразного по целям и условиям их достижения.

Ситуации общения в работе сотрудников налоговой полиции можно сгруппировать по различным основаниям, среди которых **первое место** принадлежит характеру складывающихся отношений с должностными и иными лицами. По данному основанию можно выделить, прежде всего, ситуации:

- сотрудничества;
- противоборства;
- конкуренции;
- избегания конфликта.

В качестве **второго** основания можно выделить потребности взаимной заинтересованности субъектов общения, которые можно обозначить как:

- информационные, когда сотрудник испытывает необходимость в каких-либо сведениях, которыми обладает или может обладать другой человек;
- доминирования, когда должностной и правовой статус сотрудников налоговой полиции определяют преимущественно вынужденный характер общения с ними со стороны должностных и иных лиц (граждан и организаций);
- социально-психологической адаптации, когда сотрудники налоговой полиции и лица, с которыми они вступают в контакты, вне данного общения имеют свой круг значимых людей, которые определяют набор правил поведения и эталоны оценки ситуаций общения.

Профессиографирование служебно-оперативной деятельности сотрудников налоговой полиции позволило установить, что для их общения с гражданами характерны следующие психологические особенности:

- необходимость преодоления возможного противодействия объекта общения, выступающего в роли заинтересованного лица;

- высокая "цена" успешности общения при решении служебных задач;
- наличие временного дефицита и дефицита информации о личности и замыслах собеседников;
- необходимость установления психологического контакта с лицами, не желающими вступать с ним в контакт, и преодоления их психологической защиты;
- поиск и установление конструктивно-доверительных отношений с людьми, являющимися или могущими быть как потенциальными, так и актуальными источниками оперативно-значимой информации.

В ходе проведенного экспертного исследования 78 экспертов, в качестве которых выступали лица, имеющие значительный опыт профессиональной деятельности, нами была выявлена и проранжирована по степени важности совокупность психологических факторов эффективности межличностного общения сотрудников налоговой полиции при выполнении служебных задач (Таблица 1).

Анализ содержания выявленных и ранжированных факторов сводится к укрупнению и репрезентации их в виде двух обязательных индивидуально-личностных психологических образований, обеспечивающих эффективность межличностного профессионального общения - интегральной компетентности в общении и специальной визуальной психодиагностической подготовленности.

Было установлено, что интегральная компетентность в межличностном общении включает в себя: дифференцированность межличностного восприятия как перцептивный компонент, способность регулировать совместную деятельность как интерактивный компонент и степень взаимопонимания как коммуникативный компонент общения.

Специальная визуально-психодиагностическая подготовленность была репрезентирована умением точностной оценки эмоционального состояния человека по мимическим и пантомимическим проявлениям и экспрессии.

№	Факторы	Ранг
1	Степень взаимопонимания в общении	1
2	Дифференцированность межличностного восприятия	2
3	Владение средствами установления контакта с людьми	3
4	Способность регулировать межличностные отношения	4
5	Точность межличностного восприятия	5
6	Способность к сопереживанию (эмпатийность)	6
7	Легкость установления контактов с другими людьми	7
8	Способность и умение формировать доверительные отношения	8
9	Настроенность на психологический контакт	9
10	Выразительность интонации в речевой деятельности	10
11	Демонстрируемая открытость	11
12	Способность к рефлексии	12
13	Ориентация на вовлечение в общение (заражение)	13
14	Жестикуляция	14

Таблица 1. Ранговые оценки факторов эффективности межличностного общения сотрудников налоговой полиции при выполнении служебных задач (по данным экспертного опроса)

Очевидно, для повышения эффективности межличностного общения необходимо формировать данный вид профессиональной компетентности и специальную визуально-психодиагностическую подготовленность в процессе организованных особым образом тренинговых программ, процедур и приемов в рамках системы совершенствования профессиональной подготовки сотрудников налоговой полиции.

В диссертационном исследовании для обозначения явлений и феноменов, манифестирующих затруднения в общении сотрудников были предложены следующие понятия: «коммуникативные» и «психологические барьеры», «нарушения», «затруднения», «помехи», из которых по частоте встречаемости были выделены с целью терминологической упорядоченности нарушения, затруднения, барьеры.

Кроме того, был установлен паттерн общих для них показателей - они возникают без предварительного намерения, протекают внешне бес-

конфликтно и сопровождаются внутренним напряжением и отрицательными эмоциями. Вместе с тем, они же и различаются по степени тяжести протекания и психологическим последствиям, по степени неудовлетворенности общением и вовлеченности обоих партнеров, по возможности и способам устранения.

В ходе опытно-экспериментальной работы было установлено, что трудности можно проранжировать по выявленным показателям, используя шкалы тяжести протекания и последствий, неудовлетворенности общением, вовлеченности партнеров: нарушения - самые тяжелые, затруднения - менее тяжелые, барьеры - еще менее тяжелые (Таблица 2).

№	Факторы	Ранг
1	Затруднения, связанные с социальными отношениями между партнерами по общению (руководитель - подчиненный, следователь - подсудимый)	1
2	Непонимание собеседника из-за отсутствия контакта	2
3	Затруднения, связанные с отсутствием обратной связи	3
4	Затруднения, связанные с индивидуальными психологическими особенностями	4
5	Предшествующий неудачный опыт эмоциональных и социальных контактов	5
6	Затруднения, вызванные содержанием и формой речи (стиль, слог, многословность)	6
7	Затруднения, связанные с дефицитом информации	7

Таблица 2. Ранжированный ряд типичных трудностей межличностного общения в профессиональной деятельности сотрудника налоговой полиции (по данным экспертного опроса)

Кроме того, в них были выделены собственно психологический и коммуникативный аспекты.

Психологический аспект разнообразных трудностей и помех презентует, прежде всего, личностный фактор, содержательную сторону общения и охватывает другие явления от отчужденности и аутизма, до избыточно-

сти и бессодержательности общения. Все трудности, связанные с устойчивыми личностными особенностями, менее корректируемы, более ригидны. Здесь речь идет чаще о неумении или неспособности сотрудника установить контакт с партнером по общению.

Коммуникативный аспект трудностей чаще всего демонстрирует неформированность умений и навыков общения, а также незнание норм, регулирующих поведение принадлежащих к разным сообществам людей.

Кроме того, нами было показано, что во многих случаях при анализе причин конкретных трудностей, испытываемых сотрудником полиции, сложно разграничить эти две стороны. Например, в случаях, когда следовало в процессе взаимодействия принести извинения или выразить сочувствие партнерам по общению.

При анализе индивидуально-личностных характеристик личного состава налоговых полицейских нами было показано, что нарушения общения, неспособность к глубокому психологическому контакту свойственны сотрудникам с определенными особенностями направленности и характера. Поскольку нас интересовали только те нарушения, которые не выходят за рамки психической нормы, постольку в рамках эксперимента анализировались особенности общения, свойственные личностям с невротическими проявлениями.

Проведенные исследования поставили проблему формирования эффективности межличностного общения офицера налоговой полиции. С этой целью нами были проанализированы различные формы индивидуальной и групповой работы.

На наш взгляд, наиболее адекватной формой работы явились психолого-акмеологический тренинг целевой направленности и визуально-диагностический практикум. Именно эти технологии отвечают следующим, важным для процесса работы именно с офицерами налоговой полиции, условиям:

- максимальной приближенностью к профессиональной деятельности офицера налоговой полиции;

- возможностью названных технологий органично включать элементы практических ситуаций деятельности офицера в процесс подготовки;
- простотой проектирования и реализации тренинга и практикума.

Проведенное исследование позволило разработать и описать технологию по установлению и формированию доверия в общении, которая состоит в следующем :

1. Преодоление незаинтересованности в общении собеседника (партнера) через предоставление и демонстрацию гарантий его безопасности и предсказуемости развития ситуации в дальнейшем в правовом русле .

2. Принятие и осознание основных задач общения, решаемых сотрудником налоговой полиции: учет интереса партнера и удовлетворение его потребности в безопасности, снятие у него эмоциональной напряженности, формирование позитивного отношения к себе как личности, актуализация у партнера интереса к общению с собой.

3. Учет особенностей личности потенциального (актуального) источника информации, его интересов, личных проблем и затруднений обуславливает необходимость предварительного изучения человека (образа жизни, склонностей, предубеждений, привычек, этносоциокультурных особенностей, системы отношений к работе, близким, другим людям , самому себе и др.).

4. Выявление и фиксирование возможных точек соприкосновения и зон психологической близости с партнером.

Данная технология реализуется в следующих стадиях построения доверительного общения сотрудника с гражданами:

1 стадия. Установление психологического комфортного контакта.

2 стадия. Конструирование и фиксация зон доверия.

3 стадия. Оформление доверительных отношений.

4 стадия. Совместная деятельность. Углубление доверительных отношений в совместной деятельности при решении служебно-оперативных задач.

Сравнительное исследование позволило зафиксировать, что офицеры налоговой полиции - участники тренинга по сравнению с офицерами налоговой полиции - участниками контрольной группы по уровню оценивания занятий до и после тренинга демонстрируют заметную тенденцию в сторону положительного оценивания личностных качеств объекта восприятия, "авансирования" его достоинств (Рисунок 1).

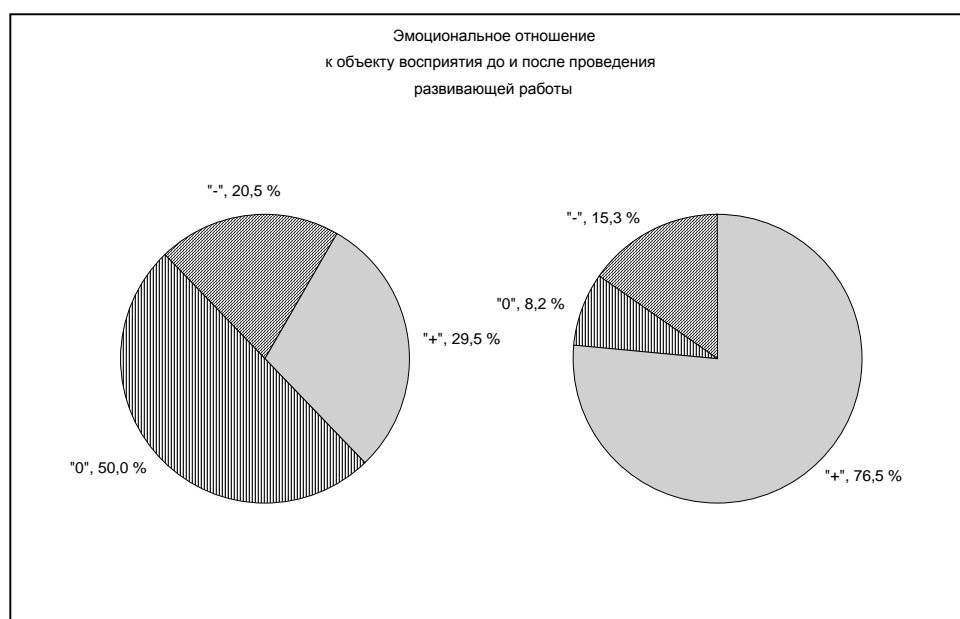


Рисунок 1. Динамика эмоционального отношения к объекту восприятия у участников психолого-акмеологического тренинга целевой направленности

Показано, что в основе эффективного (доверительного) общения лежат следующие факторы: степень взаимопонимания в общении (указывают 78,6% участников эксперимента); дифференцированность общения (64,2%); способность регулировать межличностные отношения (60,4%); точность межличностного восприятия (34,8%); способность к сопереживанию (34,2%); легкость установления контакта с другими людьми (30,9%); умение формировать доверительные отношения (30,9%); настроенность на психологический контакт (29,2%); выразительность интонации и речи (16,6%); открытость; способность к рефлексии (16,3%).

Более подробно технология оптимизации межличностного общения офицеров налоговой полиции в процессе профессиональной подготовки и результаты ее применения описаны в тексте диссертации.

Результаты проведенного исследования способствовали разработке практических рекомендаций по личностно-профессиональному развитию офицеров налоговой полиции, развитию навыков их общения и взаимодействия в условиях как подготовки, так и профессиональной деятельности, направленных на:

- оптимизацию межличностного общения офицера налоговой полиции в процессе его профессиональной подготовки
- диагностику и анализ степени выраженности особенностей межличностного общения офицера в его профессиональной деятельности;
- планирование дальнейшей индивидуальной карьеры офицера и определение перспективных направлений деятельности, адекватных его личностно-профессиональным особенностям.

В целом проведенная работа показала необходимость продолжения серии подобных исследований и наметила их **перспективные направления**, среди которых анализ влияния психолого-акмеологических характеристик личности офицера налоговой полиции на специфику межличностного общения в профессиональной деятельности, исследование условий и разработка конкретных технологий оптимизации профессиональной деятельности офицеров налоговой полиции за счет развития навыков эффективного психологического воздействия, комплексное изучение условий и факторов эффективного общения и взаимодействия офицеров налоговой полиции в профессиональной среде.

Основное содержание диссертации отражено в следующих публикациях автора:

1. Типичные трудности межличностного общения офицера налоговой полиции. - М., 1998. - 1,0 п.л.
2. Психолого-акмеологические требования к личности офицера налоговой полиции. Методическая разработка. - М., 1999. - 0,9 п.л.
3. К проблеме оптимизации межличностного общения офицеров налоговой полиции //Материалы научно-практической конференции ИПК госслужбы 26 марта 1998 года. - М., ИПК, - 0,2 п.л.